

Sumário executivo

As organizações de todos os setores estão percebendo que seus funcionários dependem, cada vez mais, de aplicativos com base na Web para ajudá-los a obter acesso a qualquer momento, de qualquer lugar e em qualquer dispositivo para apoiar seu trabalho. As organizações de TI estão se esforçando para garantir que sua força de trabalho tenha flexibilidade para acessar aplicativos de negócios (com o navegador se tornando um ponto de entrada central), e que a segurança, a velocidade e a experiência do usuário não sejam comprometidas como resultado. Segundo a pesquisa da Forrester, a maioria dos profissionais do conhecimento passa a maior parte do dia usando aplicativos de negócios com base em navegador em vários dispositivos, e sua capacidade de acessar informações de qualquer local é crucial para sua produtividade. Oitenta e um por cento das organizações que usam serviços em nuvem estão priorizando a nuvem para novos aplicativos. Isso destaca a importância de ter um navegador rápido, seguro e confiável à disposição para permitir a produtividade dos negócios.¹

A Google contratou a Forrester Consulting para conduzir um estudo de Total Economic Impact™ (TEI) e examinar o potencial de retorno sobre o investimento (ROI) que as empresas podem obter por meio da implantação do Chrome como navegador-padrão. O objetivo deste estudo é fornecer às organizações uma estrutura para avaliar o possível impacto financeiro da implantação do navegador Chrome em todos os dispositivos de seus negócios.

Em todos os dispositivos, inclusive computadores, notebooks e dispositivos móveis, o Chrome é o navegador mais usado no mundo. Embora seja mais conhecido por seu uso por indivíduos, o Chrome, agora, está sendo implantado mais por organizações graças às soluções e recursos comerciais adicionais que oferece. Com o navegador Chrome, as organizações podem fornecer às equipes de TI mais controle para gerenciar o uso da internet por seus funcionários, padronizar processos que podem ser gerenciados centralmente e aumentar a segurança na proteção dos dados da empresa contra ataques de malware e phishing. Além disso, os funcionários podem melhorar sua produtividade por meio do desempenho mais rápido de sites e aplicativos de negócios, além de salvar e sincronizar preferências entre dispositivos.

Para entender melhor os benefícios, custos e riscos associados a esse investimento, a Forrester entrevistou diversos clientes com anos de experiência no uso do navegador Chrome. Os clientes participantes do estudo implantaram o navegador Chrome em todos os seus dispositivos para melhorar a eficiência e reduzir a carga de TI. Os clientes entrevistados mencionaram os seguintes motivos para implantar o navegador Chrome em sua organização:

- › Consolidar as versões e o número de navegadores da Web nas lojas e escritórios corporativos, de varejo e remotos, para melhor controlar e facilitar o gerenciamento.
- › Ativar uma estratégia de nuvem em primeiro lugar para novos aplicativos, para que os funcionários acessem informações de qualquer lugar sem alto investimento em servidores locais.
- › Reduzir a necessidade de implantar e gerenciar atualizações regionalmente, e atualizar, automaticamente, a presença global da empresa em 80 países
- › Conduzir a experiência do cliente garantindo que os dados estejam seguros, e os novos recursos do produto funcionem sem falhas ou lentidões.
- › Impulsionar a personalização de páginas iniciais entre segmentos de funcionários e ter políticas pré-criadas, eliminando o trabalho manual.

The Total Economic Impact™ do navegador Chrome

Benefícios comerciais e economia de custos que as organizações podem obter por meio da implantação do navegador Chrome para empresas



Aumento de produtividade de recursos de TI:
USD 504 mil



Tempos de correção aprimorados:
USD 1,1 milhão



Aumento de produtividade do usuário final:
USD 5,8 milhões



Reconhecimento de benefícios: 6 meses



**ROI de
1.344%**



**Valor presente
(VP) de
benefícios de
USD 7,4 milhões**



**VPL
USD 6,9 milhões**



**Recuperação do
investimento
< 6 meses**

"Nossos negócios evoluíram, e, agora, os funcionários precisam ter conexão instantânea e acesso a informações para poder compartilhar dados e colaborar de qualquer lugar. O Chrome fornece as ferramentas necessárias para nos ajudar a alcançá-lo sem comprometer nossa segurança."

Consultor de TI, empresa de varejo



A Forrester entrevistou cinco empresas globais voltadas para o cliente em vários setores, como saúde, manufatura e varejo. Essas organizações implantaram o Chrome como parte de sua jornada para migrar para a nuvem. Para criar o impacto econômico total que o navegador Chrome poderia ter nos negócios de uma organização, a Forrester desenvolveu uma organização composta com base nos dados de benefícios e custos coletados nas entrevistas com os clientes. A organização composta representa as empresas que a Forrester entrevistou e é utilizada para apresentar a análise financeira agregada neste estudo. Embora o estudo tenha como objetivo quantificar economias diretas de custos e benefícios incrementais relacionados a um investimento no navegador Chrome, as organizações podem obter benefícios adicionais, como a capacidade de aumentar a escala, reduzir violações de dados, e obter dados avançados de análises de clientes e usuários, que não foram quantificados como parte deste estudo.

Principais conclusões

As entrevistas da Forrester com cinco clientes existentes do navegador Chrome e a análise financeira subsequente constataram que uma organização com 50.000 funcionários e 75.000 dispositivos de endpoints (em desktops, notebooks e dispositivos móveis) obteria benefícios de mais de USD 7,4 milhões em três anos em comparação aos custos de USD 515.000,00, somando um valor presente líquido (VPL) de USD 6,9 milhões. Ao longo de três anos, a organização composta poderia obter um retorno de 1.344% sobre o investimento no navegador Chrome. As organizações entrevistadas também observaram que foram capazes de recuperar o investimento em seis meses após a implementação total. O retorno tem como base as empresas que estão recuperando seus custos de implantação e integração do navegador Chrome ao ambiente comercial.

Benefícios quantificados. Os seguintes benefícios quantificados ajustados ao risco representam os obtidos pelas organizações pesquisadas e entrevistadas, e refletem a análise financeira associada à organização composta. Todos os valores são relatados no VPL de três anos:

Aumento de produtividade de recursos de TI, resultando em uma economia de cerca de USD 504 mil. Os clientes entrevistados para este estudo notaram um aumento na eficiência ao implantarem o Chrome como navegador oficial em toda a empresa. Ele facilita muito o trabalho da equipe de TI, oferecendo aos administradores a capacidade de definir mais de 300 políticas, além de definir, rapidamente, políticas no nível do dispositivo e no usuário por meio de um console central de administração na nuvem. Além disso, os desenvolvedores têm um navegador único e fácil de usar para criar, testar, e implantar aplicativos de negócios e gerenciar extensões nas organizações. Para qualquer aplicativo legado que não seja compatível, o Chrome oferece extensões que redirecionam sites para navegadores legados, dando mais motivos para as organizações o implantarem em toda a empresa.

Correção aprimorada, evitando problemas de segurança em 97% ao longo de três anos. O navegador Chrome oferece recursos que detectam, proativamente, técnicas avançadas de malware e phishing que podem ser facilmente implementadas para garantir que o ecossistema da organização tenha as atualizações mais recentes. Essas atualizações também são implantadas automaticamente para reduzir o ônus das equipes de TI em implantar, testar e garantir o desempenho. O Chrome fortalece a segurança usando as melhores tecnologias do mercado, como navegação segura, sandboxing de guias e isolamento de sites, para reduzir possíveis problemas de segurança. Todos os clientes entrevistados observaram que, em três anos, o número de ataques de malware e phishing, além de outros problemas de segurança com base em navegador, foi reduzido em 97%.

"O Chrome facilitou, agilizou e gerou economia na transição por meio de uma fusão com operações, agora, em 80 países. O navegador Chrome nos ajudou a manter a continuidade dos negócios à medida que integramos dois grandes sistemas de TI, e pudemos implantar, facilmente, desktops e dispositivos móveis com políticas-padrão em todas as regiões."

*Chefe de colaboração,
empresa de manufatura*



Aumento de produtividade do usuário final em 30 minutos por semana por profissional do conhecimento. Os clientes descobriram que o Chrome não apenas ajudou os aplicativos de negócios a serem executados mais rapidamente, mas também impulsionou a produtividade dos funcionários, mantendo consistentes as preferências dos funcionários nos dispositivos nos marcadores, histórico e extensões. Os clientes observaram que os profissionais do conhecimento em toda a organização obteriam, no mínimo, 30 minutos de economia de produtividade a cada semana em virtude de um melhor desempenho, mais flexibilidade e recursos avançados de negócios. Em um ano, esse benefício resulta em mais de três dias de produtividade adicional por funcionário.

Benefícios não quantificados. As organizações entrevistadas observaram os seguintes benefícios, que não estão quantificados neste estudo:

- › **Aumento dos ganhos de produtividade de funcionários que não do conhecimento.** Os clientes observaram que todos os funcionários se beneficiam da flexibilidade do navegador Chrome. A Forrester quantificou apenas os benefícios para usuários finais que dependem, principalmente, de aplicativos com base em navegador para conduzir suas operações comerciais diárias.
- › **Por meio do navegador Chrome, os clientes observaram um número reduzido de chamadas ao apoio técnico** dos funcionários em relação a problemas de desempenho com aplicativos de negócios.
- › **Os recursos de TI podem reimplementar o tempo** de tarefas técnicas reativas a iniciativas estratégicas de maior valor agregado.
- › **Violações reduzidas de dados e segurança, e custos relacionados.**
- › **Acesso ao apoio por telefone e e-mail disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, para o navegador Chrome.** Como complemento pago, o Google pode ajudar na solução de problemas, implantação, gerenciamento e configuração por meio de sua oferta de apoio corporativo.

Custos. Os seguintes custos ajustados ao risco representam os obtidos pelas empresas entrevistadas, e refletem a análise financeira associada à organização composta. Todos os valores são relatados no VPL de três anos.

Observe que, na análise, a Forrester não incluiu uma taxa de atualização corporativa para o navegador Chrome. Para as organizações entrevistadas, o navegador Chrome veio como um pacote com a atualização do Chrome Enterprise, e nenhum custo adicional para o navegador foi alocado. As empresas podem adquirir serviços de apoio ao navegador Chrome por uma taxa anual por usuário, mas nenhum dos entrevistados da organização escolheu essa opção. Abaixo, foram destacados apenas a implementação interna e os custos contínuos dos recursos associados ao gerenciamento do navegador Chrome.

Os custos de implementação e integração do navegador Chrome totalizam, aproximadamente, USD 230 mil. Os clientes observaram que, durante a implementação, cerca de oito recursos de TI em tempo integral de administradores, gestores, desenvolvedores e engenheiros de desktop passaram 50% do tempo em cinco meses implantando o navegador Chrome em todos os endpoints. Esse período incluiu o planejamento e o teste de todos os aplicativos legados, o desenvolvimento e a execução de políticas, a configuração de perfis e acessibilidades, e o tempo de gerenciamento de alterações para tornar o Chrome o navegador-padrão.

O custo do apoio anual do navegador Chrome é de, aproximadamente, USD 115 mil. Isso inclui o custo anual dos recursos de TI internos para gerenciar políticas e atualizações, compatibilidade com aplicativos novos e legados, e requisitos de solução de problemas do Chrome

¹ Fonte: "Rethink Technology In The Age Of The Cloud Worker" (Repensar a tecnologia na era do trabalho na nuvem), um estudo encomendado realizado pela Forrester Consulting em nome da Google, em julho de 2018.

